

Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2003-2132

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Institutionen för allmän statslära	
Tekijä-Författare-Author Olin, Rami Robert			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Kvalitetsledning inom den offentliga sektorn? Några fallstudier om hur man tillämpat kvalitetsledning i praktiken samt en analys av utvecklingstrender i kommunerna beträffande kvalitet			
Oppiaine-Läroämne-Subject Allmän statslära			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu	Aika-Datum-Month and year 2003-04-25	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 103	
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Kvalitetsledning (TQM) tillämpas i allt omfattande grad inom den offentliga sektorn idag. Stor uppmärksamhet har fästs vid utvecklandet av kvaliteten på den offentliga servicen hela 90-talet. Målet har varit att förbättra den offentliga servicens bild i medborgarnas ögon.</p> <p>Syftet med arbetet har varit att fördjupa förståelsen för hur kvalitetsledning tillämpats i praktiken i några offentliga organisationer på kommunal nivå. Utöver detta granskas utvecklingstrender i kommunerna beträffande kvalitet och kvalitetsledning. Tillämpandet av kvalitetsledning granskas mot centrala kvalitetsledningensvärden som betonas i kvalitetsledningsteorin.</p> <p>Undersökningen är främst av kvalitativ natur och data har insamlats med hjälp av personliga intervjuer. Beträffande utvecklingstrenderna i kommunerna har kvantitativ data som behandlar kvalitet och kvalitetsledning tagits från tidigare undersökningar i forskningsprogrammet KommunFinland2004.</p> <p>Undersökningen visade att kvalitetsarbetet inletts i respektive fall så gott som samtidigt. De olika kvalitetsvärdena har också betonats mycket aktivt i alla fallen. Några större skillnader mellan de olika fallen går inte att spåra. De största skillnaderna uppstår i valet av kvalitetstekniker man tillämpat. Tillämpandet av internationella standarder påverkar klart hur kvalitetsarbetet i organisationen är organiserat och ser ut. Det att organisationen är ett affärsverk verkar också ha en inverkan på hur de olika värdena betonas. Kvaliteten på de tjänster som erbjuds inom hälsovården, dagvården och bildningssektorn anses vara bra. Samtidigt nämns utvecklingen av tjänsternas kvalitet som det viktigaste utvecklingsobjektet. Utvärdering som är en central kvalitetsledningsteknik har ökat märkbart inom de nämnda sektorerna. Kvalitetsledning kommer högst antagligen att öka inom den offentliga sektorn, men kommer inte helt och hållet att ersätta ledningsinstrument som betonar resultat och kostnader.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords kvalitet kvalitetsledning TQM			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			